



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA CALIDAD EN SERVICIO DE LAS EMPRESAS EN LATINOAMÉRICA: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS, 2009-2019”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en **Administración**

Autores:

Angel Fernando Del Aguila Pérez

Asesor:

Mg. Rocío Edith Collavino Ríos

Lima - Perú

2019

Tabla de Contenido

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	13
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	Análisis y clasificación.....	10
Tabla 2.3	Artículos de investigación incluidos.....	12

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Criterios de exclusión.....	18
Figura 2.2: Criterios de exclusión e inclusión.....	18
Figura 2.3. Clasificación de revistas por año.....	19
Figura 2.4. Tipo de metodologías encontradas.....	19
Figura 2.5. Palabras clave.....	20
Figura 3.1. Clasificación según países.....	21

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar cómo evolucionó la calidad en el servicio de las empresas de Latinoamérica entre los años 2009 - 2019. La investigación se realizó mediante la revisión sistemática, para su búsqueda se usó diversas bibliografía como, Dialnet, Actualidad y Nuevas Tendencias, REDIE Revista electrónica de investigación educativa, Revista Brasileira de Marketing, Revista científica Pensamiento y Gestión, Revista Cuadernos de Administración, Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, Revista de Ciencias Sociales (Ve). Encontrando 81 artículos científicos que al aplicar los criterios de inclusión se tomaron 30 artículos para la presente investigación.

En conclusión, la calidad en el servicio ha evolucionado de manera satisfactoria en beneficio al cliente ya que en la actualidad es considerada su opinión a fin de mejorar la calidad en el servicio

PALABRAS CLAVES: Calidad en servicio, servicio al cliente, percepción del cliente

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso y Mejías Acosta, Agustín Alexander percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. 2017;8(1):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 2219-7168. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109003>
- Cadena-Badilla, Jesús Martín, Vega-Robles, Arturo, Real Pérez, Isidro y Vásquez Quiroga, Joaquín Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*. 2016;V(17):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1856-8327. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>
- Cuesta Rodríguez, Floriselda, Guerrero Quesada, David, Campillo Torres, Irima, Leyva Mederos, Amed, Cano Inclán, Anisley, & Cabrera Morales, Idalmis. (2013). Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 24(3), 269-288. Recuperado en 30 de agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300005&lng=es&tlng=pt.
- Delgado-Gallego, María E., Vázquez-Navarrete, María L. y de Moraes-Vanderlei, Lygia Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*. 2010;12(4):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 0124-0064. Disponible en: <http://www.w3.org/1999/xhtml>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217796001>>

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=422/42217796001>

Forrellat Barrios, Mariela. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia, 30(2), 179-183. Recuperado en 30 de agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es&tlng=es.

Gallardo Ferrada, Amanda **Reynaldos Grandón, Katiуска - (2014). Chile. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile. Documento Libre [Internet], en: http://cdim.esap.edu.co/BancoConocimiento/O/orientacion_al_usuario_y_satisfaccion_con_el_servicio/orientacion_al_usuario_y_satisfaccion_con_el_servicio.asp "

Gallardo Ferrada, Amanda y Reynaldos Grandón, Katiуска Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global. 2014;13(4):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: . Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3658/365834855020>

Germán Rubio-Guerrero (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL) / Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / Vol. 30 N° 52 / julio - diciembre de 2014, Colombia, Basada en una obra en <http://cuadernosdeadministracion.univalle.edu.co>"

Grisell Solórzano Barrera; Jesús Nereida Aceves López, (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente para el Funcionamiento de las Empresas. El Buzón de Pacioli, Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el

Hernández Cuevas, F., & Ulibarri Benítez, H. (2016). Calidad en el servicio y competitividad en tiendas de abarrotes. Inventio, la génesis de la cultura universitaria en Morelos, 10(22), 5-10. Recuperado de <http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/59>

INFORMACIÓN Revista Digital de Investigación y Postgrado de la UNEXPO Vicerrectorado Barquisimeto (REDIP), REDIP. Venezuela. Vol. 1. No. 1. Febrero 2011. <http://www.bqto.unexpo.edu.ve/postgrado/redip>"

Instituto Tecnológico de Sonora, con domicilio en 5 de Febrero 818 Sur, Col. Centro, Ciudad Obregón, Sonora, México, <http://www.itson.mx/Pacioli>,

Larios Calderón, Aralí y González Damián, Alfonso La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar. Teoría y Praxis. 2017; (22):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: . Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456152576006

Lisandro José Alvarado Peña; Fridzia Izaguirre Díaz De León, (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones, Pensamiento & Gestión

Manuel Alonso Dos Santos, Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén, Vol. 45. Núm. 178. páginas 79-95 (Abril - Junio 2016"

Maritza Torres, (2011). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA

Mora Contreras, Cesar Enrique (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. <i xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">Revista Brasileira de Marketing, 10</i>(2), undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: . Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008

Morillo Moreno, Marysela Coromoto y Morillo Moreno, Milángela Del Carmen Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales (Ve). 2016;XXII(2):undefined-undefined. [fecha de Consulta 31 de Agosto de 2019]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009

Morillo Moreno, Milángela del Carmen (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. <i xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">Economía, </i>(27), undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1315-2467. Disponible en:
http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1956/195614958009

Pérez Pupo, Annarelis, Lores Cruz, Aracely, Pérez Randiche, Lisbet, Lores Cruz, Arelys, & Díaz Rojas, Yuna V. (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592. Recuperado en 30 de agosto de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es&tlng=pt.

Revista de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamientodparamo@uninorte.edu.co> Universidad del Norte Barranquilla (Colombia)"

Salazar Yépez, Wilfrido y Cabrera-Vallejo, Mario Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*. 2016;19(2):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1560-9146. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2010). La calidad: evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones En Ciencias Y Tecnología*, 4(2), 25-32. Recuperado a partir de <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/pcyt/article/view/1084>

Torres Samuel, Maritza y Vásquez Stanescu, Carmen Luisa Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*. 2015;18(35):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005

Torres Samuel, Maritza, Vásquez Stanescu, Carmen y Luna Cardozo, Marisabel Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*. 2011;14(27):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 1317-6099. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003

- Vargas González, Vilma, Valecillos, José y Hernández, Carmen Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (Ve). 2013;XIX(4):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28029474005
- Vera M., Jorge y Trujillo L., Andrea El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. Panorama Socioeconómico. 2009;27(38):undefined-undefined. [fecha de Consulta 29 de Agosto de 2019]. ISSN: 0716-1921. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=399/39912023003
- Vera, Jorge y Trujillo, Andrea Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 2017;27(63):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 0121-5051. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81849067004
- Vergara Schmalbach, Juan Carlos, & Quesada Ibarquén, Víctor Manuel. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 108-122. Recuperado en 29 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.
- Vergara Schmalbach, Juan Carlos, & Quesada Ibarquén, Víctor Manuel. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 108-122. Recuperado en 31 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.
- Vergara Schmalbach, Juan Carlos, Quesada Ibarquén, Víctor Manuel, & Maza Ávila, Francisco Javier. (2017). EFECTO DE LOS ASPECTOS DEMOGRÁFICOS EN LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UNA REVISIÓN. Revista U.D.C.A

Actualidad & Divulgación Científica, 20(2), 457-467. Retrieved August 31, 2019, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262017000200023&lng=en&tlng=es.

Vergara Schmalbach, Juan Carlos, Quesada Ibargüen, Víctor y Blanco Hernández, Ingrid Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. Revista Virtual Universidad Católica del Norte. 2012; (35):undefined-undefined. [fecha de Consulta 30 de Agosto de 2019]. ISSN: 0124-5821. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194224362020>

Wladimir Alexander Palacios Zurita, Miryam Elizabeth Félix López, María Piedad Ormaza Murillo, (2016). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO EN UNA DIRECCIÓN FINANCIERA MUNICIPAL, https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i1.225